



Trabajo investigación formativa como trabajo de grado

Sistema de gestión para la sostenibilidad en agencias de viajes

(Aplicado a Living Trips Tour Operador)

Daniel Lopera Rocha

Universidad Tecnológica de Pereira
Facultad de Ciencias Ambientales
Administración de Turismo Sostenible
Pereira - Risaralda

2019



Trabajo investigación formativa como trabajo de grado

Sistema de gestión para la sostenibilidad en agencias de viajes

(Aplicado a Living Trips Tour Operador)

Presentado por:

Daniel Lopera Rocha

Presentado a:

Steven Galvis Vallejo

Universidad Tecnológica de Pereira

Facultad de Ciencias Ambientales

Administración de Turismo Sostenible

Pereira - Risaralda



2019

Tabla de contenido

1. Introducción
- 1.1. Funcionamiento
2. Justificación
3. Objetivos
4. Alcance
5. Estructura
6. Descripción
7. Glosario
8. Requisitos generales
 - 8.1. Requisitos legales
 - 8.2. Requisitos ambientales
 - 8.3. Requisitos socioculturales
 - 8.4. Requisitos económicos
9. Sistema de gestión para la sostenibilidad
 - 9.1. Políticas de sostenibilidad
 - 9.2. Programas de gestión para la sostenibilidad
 - 9.3. Monitoreo y seguimiento
 - 9.4. Gestión de proveedores, clientes y colaboradores
 - 9.5. Responsabilidad y autoridad
 - 9.6. Información y capacitación
 - 9.7. Documentación
10. Conclusiones
11. Bibliografía



1. INTRODUCCIÓN

El tour operador Living Trips en búsqueda de la aplicación de aspectos sostenibles en sus procesos mediante la ejecución de la Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS-TS 003 bajo el ministerio de comercio, industria y turismo en cumplimiento del artículo 69 de la ley 300 de 1996, esto con el fin de alcanzar un turismo altamente competitivo para obtener resultados significativos que incidan positivamente en los estándares de calidad vinculados a el sentido sostenible de la organización y de la mano con la sensibilización de aliados, proveedores, clientes y talento humano relacionado con el tour operador.

Mediante el uso adecuado de este documento donde aplicaremos los aspectos mas significativos de la norma en una agencia de viaje operadora la cual acoplado a sus procesos y campañas de comercialización de productos y destacando dentro de sus propuestas de valor marcando la diferencia como un tour operador responsable y comprometido con los aspectos sostenibles de la organización.

Aplicando todos los requisitos, diseño de matrices y procesos necesarios para la correcta aplicación de la misma y mediante una adecuada segmentación de las actividades necesarias para el desarrollo correcto de este documento donde encontraremos como aplicar de manera exitosa la NTS-TS 003.

ABSTRACT

The tour operator Living Trips in search of the application of sustainable aspects in its processes through the execution of the Colombian Sector Technical Standard NTS-TS 003 under the Ministry of Commerce, Industry and Tourism in compliance with Article 69 of Law 300 of 1996, this in order to achieve a highly competitive tourism to obtain specific results that positively affect the quality problems linked to the sustainable sense of the organization and hand in hand with the awareness of allies, suppliers, customers and human talent related to the operator's journey .

Through the proper use of this document where we apply the most specific aspects of the standard in an operating travel agency the quality coupled to its processes and product promotions and highlighting within its value propositions marking the difference as a responsible and committed tour operator with the sustainable aspects of the organization.

Applying all the requirements, design of matrices and processes necessary for the correct application of the same and by means of an adequate segmentation of the activities



necessary for the correct development of this document where we find how we successfully applied the NTS-TS 003.



1.1. FUNCIONAMIENTO

Diseñando una serie de procesos y actividades aplicables para cualquier agencia operadora e incluyendo los requisitos y pasos correspondientes para la correcta aplicación y ejecución de la norma, teniendo en cuenta todos aquellos aspectos que inciden durante los diferentes procesos interno y externos que se llevan a cabo, caracterizando mediante formatos específicos para cada uno de los factores mas relevantes y fundamentales para el desarrollo sostenible de la organización.

2. JUSTIFICACIÓN

Los sistemas de gestión de turismo sostenible aportan a las agencias de viaje operadoras herramientas administrativas para gestionar y controlar integralmente todos sus procesos, contempla la calidad como responsabilidad de toda la organización y por lo tanto extiende el concepto a todos los procesos de la misma, teniendo como principales objetivos la satisfacción del cliente, simplificación de procesos, optimizaron de recursos y mejoramiento continuo.

La implementación de los sistemas de gestión se han convertido en un requisito para toda organización como consecuencia de la globalización, para poder llegar a vender cualquier servicio o producto en diversas partes del mundo, cumpliendo de esta manera con lo que se busca generar con las normas, ser competitivo, para lo cual es necesario ser consistentes con las especificaciones y requisitos del servicio, en este caso si es



requerido por el cliente. Es así como se hace necesario contar con procesos diseñados y administrativos de manera eficaz y eficiente.

Actualmente la documentación e implementación de los sistemas de gestión de turismo sostenible, así como de los demás sistemas se realizan con el apoyo y asesoría de empresas de consultoría externa, lo que algunas veces impide que se genere un compromiso por parte de los funcionarios de la organización que permita el sostenimiento a largo plazo del sistema, ya que muchas veces se busca simplemente certificarse sin considerar que esos sistemas para la empresa misma y no para los demás, es por ello que se identifica la necesidad de ofrecer la construcción autónoma del sistema de gestión para la sostenibilidad entendiéndolo como parte de la agencia de viajes operadora, generando un impacto cultural que propicie transformaciones en el comportamiento organizacional, lo que podría asegurar el éxito en el proceso de documentación e implementación y especialmente en la sostenibilidad del sistema, ya que de esta manera las personas de la organización se involucran directamente en la ejecución de las actividades, en el diseño y en la práctica del sistema, generando empoderamiento en los funcionarios de la organización mediante técnicas de intervención que motiven al funcionario a tomar un papel decisivo de participación y aprendizaje del sistema de gestión en turismo sostenible en el tour operador Living Trips.

3. OBJETIVOS

- Objetivo General:

Diseñar un sistema de gestión para la sostenibilidad en el Tour Operador Living Trips en el marco de la norma NTS-TS 003 (1996), que fundamente su mejora continua en la apropiación por parte de sus colaboradores y clientes.

- Objetivos Específicos:

1. Evaluar el cumplimiento de los requisitos establecidos por la norma y el nivel de gestión de la misma (auditorías, entrevistas, indagación y documentación)
2. Gestionar la documentación referente a la norma:
 - 2.1. Matrices
 - 2.2. Procedimientos
 - 2.3. Instrumentos y herramientas
 - 2.4. Otros
3. Diseñar estrategias para la vinculación y apropiación del talento humano en la implementación y mejora del sistema de gestión de sostenibilidad.



4. Desarrollar una campaña de marketing que de visibilidad al trabajo en el cumplimiento de requisitos de sostenibilidad de Living Trips.
5. Proponer una estrategia de articulación del sistema de gestión para la sostenibilidad con los objetivos estratégicos de la empresa.

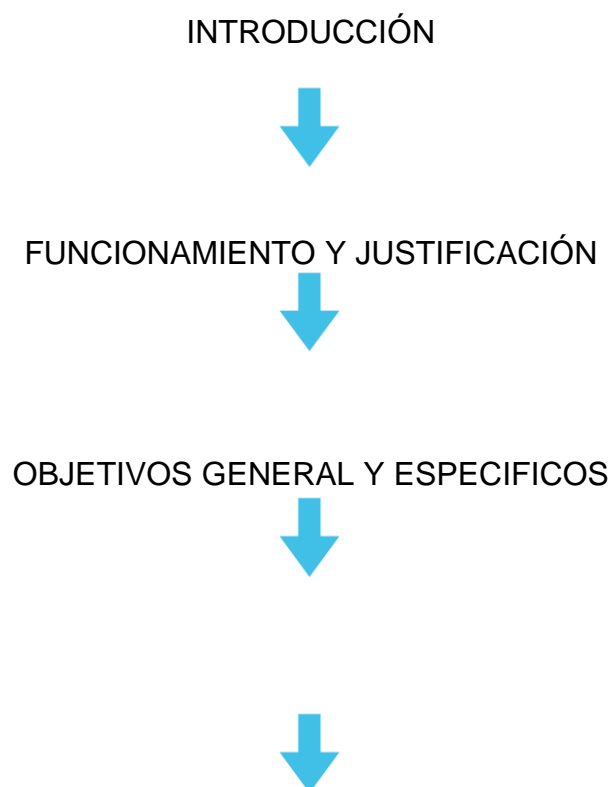
4. ALCANCE

El alcance de ese sistema de gestión abarca la agencia operadora Living Trips y sus diversos departamentos, comercial, operaciones, contabilidad y administración así como a todos sus colaboradores y talento humano que se ve relacionado con las actividades productivas y de prestación de servicios y buscando incluir en estos procesos a los clientes y agencias mayoristas los cuales hacen parte fundamental del crecimiento evolutivo de la organización, los proveedores también hacen parte del alcance del sistema de gestión para la sostenibilidad.

Mediante una clasificación y definición adecuada de los actores que influyen en las actividades y procesos que se dividen de los diferentes departamentos, claramente podemos concluir que el alcance es amplio y significativo dado que son muchos los aliados y organizaciones vinculados.

5. ESTRUCTURA

Este sistema de gestión para la sostenibilidad se ha estructurado de la siguiente manera:





↓
ALCANCE Y ESTRUCTURA

UTILIZACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN



REQUISITOS (LEGALES, ESPECIFICOS, SOCIOCULTURALES, AMBIENTALES Y ECONOMICOS)



SISTEMA DE GESTIÓN PARA LA SOSTENIBILIDAD (POLITICAS, PROGRAMAS, MONITORES, GESTIÓN DE COLABORADORES, PROVEEDORES Y CLIENTES, INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN, CAPACITACIÓN, ETC)



CONCLUSIONES Y BIBLIOGRAFIAS

6. DESCRIPCIÓN

Agencias de viajes operadoras (Living Trips)

Son las empresas comerciales, debidamente constituidas por personas naturales o jurídicas que se dediquen profesionalmente a operar planes turísticos y realizar las siguientes actividades:

- a) Operar dentro del país planes turísticos, programados por agencias de viajes del exterior y del país.
- b) Organizar y promover planes turísticos para ser operados por ellas mismas, sus sucursales y agencias si las tuviere, de acuerdo con la ubicación de cada una de ellas dentro del territorio nacional.
- c) Prestar los servicios de transporte turístico de acuerdo con las disposiciones que reglamentan la materia.



- d) Brindar equipo especializado tal como implementos de caza y pesca, buceo y otros elementos deportivos, cuando la actividad lo requiere.
- e) Prestar el servicio de guaina con personas debidamente inscritas en el registro nacional de turismo.

7. GLOSARIO

Desarrollo sostenible: Un desarrollo que satisfaga las necesidades del presente sin poner en peligro la capacidad de las generaciones futuras para atender sus propias necesidades.

Certificación: Constancia otorgada por una entidad certificadora, relativa a productos, procesos, sistemas o personas. Esta certificación permite a los clientes identificar cuales empresas cumplen con estándares de calidad específicos, dependiendo de cuál sea la certificación.

Norma Técnica o Sectorial Colombiana de Turismo: Documento elaborado de acuerdo a las disposiciones vigentes en materia de normalización, expedido por la Unidad Sectorial de Normalización respectiva por cada actividad o subsector turístico, que establece los criterios y requisitos que los servicios y las actividades deben cumplir para que se les otorgue la certificación y, por lo tanto, el derecho de uso de la Marca de Certificación de Calidad Turística.

Organismo de normalización: Entidad reconocida en el ámbito nacional, regional o internacional, que en virtud de su estatuto tiene como función principal la preparación, aprobación o adopción de normas que se ponen a disposición del público.

Organismo de Certificación: Entidad de evaluación de la conformidad que ha sido reconocida por el Organismo Nacional de Acreditación y debidamente autorizada por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo para otorgar el derecho al uso de la Marca de Certificación de Calidad Turística. Para efectos de la presente reglamentación se entenderá que el término Organismo de Certificación se refiere a los Organismos Acreditados para certificar productos y servicios de acuerdo a las disposiciones vigentes en la materia.

Política de sostenibilidad: Declaración realizada por la empresa, de sus intenciones y principios, en relación con su desempeño en los aspectos ambientales, socioculturales y



económicos. Proporciona el marco para la acción y para el establecimiento de sus objetivos y metas.

Sistema de gestión para la sostenibilidad: Parte del sistema de gestión general que incluye la estructura de la organización, las actividades de planificación, las responsabilidades, las prácticas, los procedimientos, los procesos y los recursos para desarrollar, implementar, realizar, revisar y mantener la política de sostenibilidad.

Control operacional: Medidas que se toman para que la agencia de viajes controle las operaciones relacionadas con los aspectos ambientales, socioculturales y económicos significativos identificados.

Auditoria interna: Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoria y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en la que se cumple, los criterios de auditoria del sistema de gestión para la sostenibilidad turística.

Aspecto sociocultural: Elemento de las actividades, productos o servicios de la agencia de viajes que pueda interactuar con la comunidad y su patrimonio cultural.

Aspecto ambiental: Elemento de las actividades productos o servicios de la agencia de viajes que pueda interactuar con el medio ambiente.

Acción preventiva: Acción para eliminar la causa de una no conformidad potencial.

Acción correctiva: Acción para eliminar la causa de una no conformidad detectada.

Mejora Continua: Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos

Impacto sociocultural: Cualquier cambio en la comunidad y su patrimonio cultural, como resultado, en forma total o parcial, de los aspectos socioculturales de la agencia de viajes.

Impacto ambiental: Cualquier cambio en el medio ambiente, sea adverso o benéfico, como resultado, en forma total o parcial, de los aspectos ambientales de la agencia de viajes.

Turismo sostenible: Es el que toma en cuenta las necesidades de los turistas actuales y de las comunidades receptoras, mientras protege y promueve oportunidades para el futuro. Su propósito es liderar el manejo de todos los recursos de tal manera que las



necesidades económicas, sociales y estéticas se puedan cumplir, mientras se mantiene la integridad cultural, los procesos esenciales ecológicos, la diversidad biológica y soporta los sistemas de vida.

Sostenibilidad: Enfoque de desarrollo que se fundamenta en una visión de largo plazo y en la armonización entre crecimiento y conservación. Incluye las tres dimensiones como son lo social, lo económico y lo ambiental.

8. REQUISITOS GENERALES

Para la correcta aplicación del sistema de gestión para la sostenibilidad es de suma importancia el cumplimiento de los requisitos que abarcan aspectos, legales, ambientales, económicos, específicos y socioculturales descritos y definidos a continuación y teniendo en cuenta los siguientes procesos que le permitirán:

- a) Identificar la legislación que le es aplicable en los aspectos turísticos, ambientales, culturales, económicos y laborales.
- b) Establecer mecanismos para identificar de manera oportuna los cambios que se produzcan en dicha legislación.
- c) Definir mecanismos para cumplir con la legislación identificada de manera oportuna.
- d) Hacer seguimiento periódico al cumplimiento de esta legislación.
- e) Denunciar ante las autoridades competentes irregularidades en el cumplimiento de la legislación vigente, especialmente aquellos que atenten contra el patrimonio cultural y natural, así como la integridad social.



8.1 REQUISITOS LEGALES

Esta información puede hacer referencia al tema objeto del requisito legal, el tipo de requisito (ley, decreto, resolución, licencia, permiso), su número consecutivo, la fecha de emisión, la autoridad que lo emite y la disposición para el establecimiento. Generalmente a esta relación de requisitos legales se le denomina “Matriz de requisitos legales”.

Matriz de requisitos legales

| Logo Agencia de Viajes | | NTS-TS 003 | | Fecha | |
|------------------------------|------------|--|--|--|--|
| | | MATRIZ DE REQUISITOS LEGALES | | Versión | |
| | | RESPONSABLE Encargado de implementación | | Código | |
| TEMA | TIPO | NÚMERO Y FECHA | AUTORIDAD | DISPOSICIÓN | |
| Sostenibilidad | Resolución | 3860 de 2015 | Ministerio de Comercio, Industria y Turismo | Para renovar el Registro Nacional de Turismo (RNT) en 2017 se debe implementar y autoevaluar el cumplimiento de los requisitos de la norma técnica | |

Es importante aclarar que con el fin de mantener la información actualizada se debe garantizar la creación de un instrumento que genere dicha información.



Formato de procedimiento de identificación, evaluación y actualización de requisitos legales.

| | | | |
|---|---|---------|--|
| Logo Agencia de Viajes | NTS-TS 003 | Fecha | |
| | PROCEDIMIENTO DE IDENTIFICACIÓN, EVALUACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE REQUISITOS LEGALES | Versión | |
| | RESPONSABLE Encargado de implementación | Código | |
| OBJETIVO: garantizar que los requisitos legales de la agencia de viajes _____, van a estar siempre identificados y actualizados con la normatividad vigente, en materia ambiental, económica, cultural y turística. | | | |
| 1. Identificación de legislación. La gerencia debe identificar los requisitos legales aplicables a las agencias de viaje, definidos por las autoridades competentes, en los aspectos turísticos, ambientales, culturales, económicos y laborales. | | | |
| 2. Las fuentes para identificar los requisitos turísticos son: Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. Las alcaldías. Los entes de turismo de las ciudades y municipios (Instituto Distrital de Turismo, Dirección de Turismo, Secretarías de Cultura y Turismo, otros). Constitución Política de Colombia. Ley General de Turismo. | | | |
| 3. Las fuentes para identificar los requisitos medioambientales son: Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible. Secretarías de Salud. Secretarías de Ambiente. Otras. | | | |
| 4. Las fuentes para identificar los requisitos culturales son: Instituciones educativas. Ministerio de Cultura. Secretarías de Cultura. Gestores culturales. | | | |
| 5. Las fuentes para identificar los requisitos económicos son: Ministerio u oficinas de trabajo. Banco de la República. Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. | | | |
| 6. Las fuentes para identificar los requisitos laborales son: Ministerio u oficinas de trabajo. Servicio público de empleo. | | | |
| 7. La gerencia debe estar consultando constantemente las diferentes fuentes de generación de requisitos, para identificar cambios y actualizaciones que afecten a la agencia de viajes. | | | |
| 8. La gerencia debe propender por el cumplimiento de la legislación vigente, al igual que por denunciar las irregularidades en su cumplimiento, especialmente las que atenten contra el patrimonio cultural, natural y la integridad social. | | | |

Con el fin de evaluar el cumplimiento de los requisitos legales es recomendable realizar verificaciones en el tour operador Living Trips respecto a la disposición planteada en estos puede usarse una lista de chequeo como la mostrada a continuación:



Formato lista de chequeo de requisitos legales

| | | | | |
|------------------------------|--|-------------|---------|--|
| Logo Agencia de Viajes | NTS-TS 003 | | Fecha | |
| | LISTA DE CHEQUEO DE REQUISITOS LEGALES | | Versión | |
| | RESPONSABLE Encargado de implementación | | Código | |
| REQUISITO LEGAL | EVALUACIÓN | | ACCIÓN | |
| | CUMPLE / SÍ | CUMPLE / NO | | |
| Registro mercantil | | | | |
| Registro Nacional de Turismo | | | | |
| RUT | | | | |
| | | | | |

8.2 REQUISITOS AMBIENTALES

El tour operador Living Trips dentro del marco de los requisitos ambientales fundamentales para el cumplimiento de la norma aplicado en el sistema de gestión para la sostenibilidad debe aplicar los siguientes aspectos que ayuden al desarrollo adecuado de la misma:

- Informar a sus proveedores y clientes acerca de la normatividad legal vigente en los destinos que opera, promociona o comercializa para evitar el tráfico ilegal de especies de flora y fauna.
- Liderar, apoyar o promover con las organizaciones y entidades competentes, campañas enfocadas a la prevención del tráfico ilícito de flora y fauna, teniendo en cuenta la reglamentación vigente.
- Establecer un sistema para manejar, de manera responsable, la información acerca de los diferentes atractivos y actividades relacionadas con el patrimonio natural del país y promover su visita.



d) Organizar, promover y operar productos y servicios turísticos que no generen impactos negativos en el patrimonio natural.

Actualmente la escasez de animales y vegetación no se debe a la falta de alimentos de los primeros, ni principalmente al cambio climático que afecta de forma más grave a los segundos. El ser humano es el principal enemigo de la flora y fauna existente, por sus acciones violentas y poco conscientes hacia su entorno. El tráfico ilegal de flora y fauna se considera la acción directa que más incide negativamente sobre las especies animales y vegetales.

Los hechos más comunes en los que se evidencia esta actividad es en:

- Animales vivos utilizados como mascotas.
- Animales utilizados como curiosidades o trofeos de caza.
- Colmillos, huesos, órganos sexuales, plumas, uñas, cascos como objetos afrodisiacos, medicinales o de brujería.
- Extracción sin autorización legal de flora y fauna para uso científico o comercial.
- Cuero o piel para fabricar prendas de vestir.
- Carne y huevos para el consumo.

ACCIONES PARA PREVENIR EL TRÁFICO ILÍCITO DE FLORA Y FAUNA EN EL DESTINO DONDE FUNCIONA EL TOUR OPERADOR LIVING TRIPS:

- Informar a los turistas, antes y durante el viaje, que el tráfico de flora y fauna es un delito.
- Tener información tanto en el material promocional como en medios electrónicos (página web, correos electrónicos, publicidad, entre otros) de acciones que prevengan impactos negativos sobre el patrimonio cultural del sitio de destino.
- Dar preferencia a los proveedores de alojamiento, alimentación y recreación, etc que demuestren acciones de protección de la flora y fauna de los destinos ofertados.



- Informar a los turistas que no consuman huevos ni carne de origen silvestre en los destinos de viaje.
- Informar a los turistas que deben denunciar a vendedores de flora y fauna ilegal en los destinos visitados.
- Informar a los turistas que en el Código Penal colombiano se establecen penas de hasta 90 meses de cárcel y multas hasta de 15.000 salarios mínimos para quienes incurran en el delito de tráfico ilegal de flora y fauna silvestres.

Formato programa de flora y fauna

| Logo Agencia de Viajes | NTS-TS 003 | | | Fecha | |
|---|--|-------------------|-----------------------------|----------|-----------------------------|
| | PROGRAMA DE FLORA Y FAUNA | | | Versión | |
| | RESPONSABLE Encargado de implementación | | | Código | |
| ACCIONES | RESPONSABLE | PLAZO | MEDIOS NECESARIOS | RECURSOS | OBJETIVO |
| Clasificar taxonómicamente las plantas nativas, endémicas y naturalizadas de los destinos a visitar | Administración | Diciembre de 2016 | Verificación de esta acción | Humano | Sensibilizar a los turistas |

Uso eficiente del agua

Para una correcta estrategia del uso eficiente del agua en las instalaciones de Living Trips se debe:

- Registrar y monitorear el consumo de agua periódicamente y fijar metas de manejo eficiente del recurso.
- Desarrollar actividades de mantenimiento preventivo, para todos los equipos e instalaciones hidráulicas y sanitarias.



Para cumplir los requisitos es importante realizar un programa de ahorro y uso eficiente del agua por lo que debemos:

IDENTIFICAR FUENTES DE CONSUMO DE AGUA: Aplicable para Living Trips es decir, que tengan oficinas en las que se cuente con sistemas sanitarios y de flujo de agua.

- Grifería.
- Aparatos sanitarios.
- Otras fuentes.

IMPLEMENTAR MEDIDAS PARA REDUCIR EL CONSUMO DE AGUA:

- Realizar una revisión y mantenimiento a las griferías y aparatos sanitarios.
- Realizar campañas de sensibilización al equipo de colaboradores, en procura de ahorrar agua en los aparatos sanitarios y griferías, extender esta acción a clientes, en caso de que en las instalaciones de Living Trips se cuente con el servicio sanitario para ellos.
- Minimizar la descarga en servicios y sanitarios con sistemas de contrapeso para cisternas.
- Utilizar los equipos de lavado con la capacidad máxima, ya que el uso con menos prendas utiliza la misma cantidad de agua.
- Preferir a proveedores de alojamiento y restauración con programas comprobables de gestión eficiente y ahorro del agua en los destinos ofertados.

Para la correcta verificación del uso correcto del agua es importante implementar el siguiente formato para su monitoreo:



| | | | | | | |
|---|----------------|--|--|-----------------------|--|--|
| Logo Agencia de Viajes | | NTS-TS 003 | | | Fecha | |
| | | PROGRAMA DE AHORRO Y USO EFICIENTE DEL AGUA | | | Versión | |
| | | RESPONSABLE Encargado de implementación | | | Código | |
| ACCIONES | RESPONSABLE | PLAZO | MEDIOS NECESARIOS | RECURSOS ASIGNADOS | OBJETIVO | |
| Asegurarse de que los grifos estén bien cerrados. Para ello se debe sensibilizar a los clientes y empleados sobre la importancia de cerrar el grifo cuando hagan uso del baño | Administración | Diciembre de 2016 | Identificación de cada uno de los puntos de salida de agua | Humano | Evitar pérdida por goteo de hasta veinte litros de agua al día | |
| INDICADOR | | | | | | |

Formado programa de ahorro y uso eficiente del agua:

Uso eficiente de la energía

En las instalaciones de Living Trips debe aplicar los siguientes aspectos para generar procesos que influyan en el uso correcto de la energía:

- Llevar un registro de los consumos totales de energía y establecer metas de manejo eficiente del recurso.
- Desarrollar actividades de mantenimiento preventivo, para todos los equipos e instalaciones de las fuentes de energía.

Para el cumplimiento de estos requisitos es necesario partir de las características que en principio tiene una oficina tour operadora física e incluso una virtual, ya que en ambos casos se requiere energía para su funcionamiento.



Con las recomendaciones apropiadas, un programa de ahorro y uso eficiente de la energía permitirá a cabalidad desarrollar este requisito. Para ello se recomienda que el programa apunte a:

IDENTIFICAR FUENTES DE CONSUMO DE ENERGÍA

- Lámparas y luminarias.
- Equipos eléctricos de oficina.
- Sistemas de climatización.
- Televisores.
- Equipos de sonido.
- Otros.

IMPLEMENTAR MEDIDAS PARA REDUCIR EL CONSUMO ENERGÉTICO

- Llevar registros del consumo de energía.
- Programar un cambio a iluminación ahorradora, inicialmente la inversión puede parecer alta, pero con el paso del tiempo se recuperará en consumo, lo que se reflejará en el recibo de energía.
- Organizar la oficina de Living Trips de modo que se aproveche la luz natural.
- Realizar revisiones preventivas de instalaciones eléctricas con dos objetivos: medir dónde se está dando un sobre consumo de energía y encontrar posibles áreas que puedan ocasionar accidentes eléctricos.
- Programar la instalación de interruptores temporizados y detectores de presencia en los pasillos de Living Trips.
- Incluir en el plan de capacitación una sensibilización sobre la importancia y procesos para el ahorro de energía.



Para el monitoreo correcto de las medidas relacionadas al consumo energético es importante diligenciar el siguiente formato:

| | | | | | |
|---|----------------|---|-----------------------------|-------------------|---|
| Logo Agencia de Viajes | | NTS-TS 003 | | Fecha | |
| | | PROGRAMA DE AHORRO Y USO EFICIENTE DE LA ENERGÍA | | Versión | |
| | | RESPONSABLE Encargado de implementación | | Código | |
| ACCIONES | RESPONSABLE | PLAZO | MEDIOS NECESARIOS | RECURSOS | OBJETIVO |
| Considere la alternativa de compra de portátiles en vez de computadores de escritorio | Administración | Diciembre de 2016 | Verificación de esta acción | Humano Técnico | Ahorro de energía hasta de un quince por ciento, ya que los portátiles utilizan de forma más eficiente la energía que los equipos de escritorio |
| INDICADOR | | | | | |

Formato programa de ahorra y uso eficiente de la energía

Gestión de residuos

En las instalaciones de Living Trips se deben implementar las siguientes medidas relacionadas a la correcta gestión de residuos:

- a) Llevar un registro de la cantidad mensual y tipo de residuos que genera.
- b) Implementar un programa de manejo integral de residuos, el cual debe ser conocido por empleados y clientes, que incluya minimización, reutilización, separación, reciclaje y disposición adecuada de los mismos.

Manejo adecuado del material publicitario



Living Trips debe imprimir no menos del 50% de los materiales, incluyendo los de promoción e información, en papel con contenido de material reciclado, de acuerdo con la disponibilidad del mercado.

El principal objetivo de este requisito es el de identificar, manejar adecuadamente y minimizar los residuos sólidos que genera Living Trips buscando mitigar el impacto negativo que produce. Hay que tener en cuenta que existen dos escenarios en los que se generan estos residuos, relacionados con la actividad de Living Trips: las oficinas, espacio donde se realizan actividades administrativas y los destinos turísticos a través de los proveedores. De igual manera como el material publicitario físico que maneja Living Trips tiene como materia prima el uso del papel, que es un residuo inorgánico, se sugiere que ambos requisitos se implementen en un solo programa denominado “Programa de gestión de residuos”.

Para lograr esto es necesario tener en cuenta lo siguiente:

- Residuos orgánicos

- *Alimentos y bebidas de consumo por parte de los colaboradores.

- Residuos inorgánicos

- *Papel generado por cotizaciones, material publicitario de la agencia, entre otros.

- *Cartuchos de impresoras y fotocopiadoras.

- *Bolsas y envases plásticos.

- *Botellas.

- *Papel.

- *Empaques y cajas de cartón.

- *Periódico.

- *Colillas de cigarrillos.

- *Empaques individuales de azúcar y sal.

- *Icopor.

- *Toallas y servilletas de papel.

EN LOS DESTINOS DE OPERACION DE LIVING TRIPS

No es responsabilidad de Living Trips el identificar las fuentes de generación de residuos de sus proveedores turísticos en los destinos que forman parte de su portafolio comercial, sin embargo sí puede tener como criterio de selección de proveedores a aquellos que demuestren la existencia e implementación de un programa de gestión de residuos.

ACCIONES PARA IDENTIFICAR, MANEJAR ADECUADAMENTE Y MINIMIZAR LOS RESIDUOS SÓLIDOS EN LIVING TRIPS.



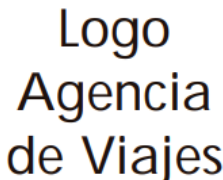
- Evitar el uso del papel siempre que la actividad Living Trips lo permita.
- Imprimir los documentos de Living Trips reutilizando papel, o bien usando papel reciclado y a doble cara.
- Utilizar medios de comunicación digital para reducir el uso de impresoras y fax.
- Informar al personal sobre el tipo de residuos que genera la empresa, y capacite y sensibilice sobre la importancia y las acciones de manejo de los residuos.
- Coordinar con el personal de compras y abastecimiento lo referente a los insumos y materiales de oficina que perjudican el ambiente, y propenda por la sustitución, en lo posible, por insumos reciclados o de uso múltiple.
- Sensibilizar y capacitar al personal de servicios generales sobre las diferencias entre los residuos orgánicos, inorgánicos y peligrosos, para su correcta gestión.
- Sustituir en la oficina de Living Trips las pilas de un solo uso por pilas recargables y con mayor vida útil.
- Minimizar el empleo de productos desechables.
- Incluir en el plan de capacitación, el programa de separación en la fuente para todo el personal de Living Trips.

ESTRATEGIA DE LAS 5 R PARA EL MANEJO CORRECTO DE LOS RESIDUOS





Es importante implementar un programa de gestión de residuos el cual sea soportado mediante un formato como el siguiente:

| | | | | | |
|--|----------------|--|-----------------------------|-----------------------|--|
|  Logo Agencia de Viajes | | NTS-TS 003 | | Fecha | |
| | | PROGRAMA DE GESTIÓN DE RESIDUOS | | Versión | |
| | | RESPONSABLE Encargado de implementación | | Código | |
| ACCIONES | RESPONSABLE | PLAZO | MEDIOS NECESARIOS | RECURSOS ASIGNADOS | OBJETIVO |
| Impresión en papel reciclable de material informativo y reciclado | Administración | Diciembre de 2016 | Verificación de esta acción | Humano | Reducción por debajo del cincuenta por ciento de las impresiones informativas y publicitarias en papel nuevo |
| Selección de imprentas que cuenten con materia prima en papel reciclado | Administración | Diciembre de 2016 | Verificación de esta acción | Humano | Incremento del cincuenta por ciento de las impresiones informativas y publicitarias en papel reciclado |
| INDICADOR | | | | | |

8.3 REQUISITOS SOCIOCULTURALES

Para la correcta aplicación de los requisitos socioculturales es necesario tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Cuando Living Trips emplee en su decoración manifestaciones artísticas producidas y elaboradas en el ámbito local, regional o nacional, estas deben utilizarse de manera responsable.
- Living Trips debe establecer un sistema para manejar, de manera respetuosa, la información acerca de los diferentes atractivos y actividades relacionadas con el patrimonio cultural del país y promover su visita.
- Living Trips debe liderar, apoyar o promover, con las organizaciones y entidades competentes, campañas enfocadas a la prevención del tráfico ilícito de bienes culturales, teniendo en cuenta la reglamentación vigente.



- d) Living Trips debe organizar, promover y operar productos y servicios turísticos, que no generen impactos negativos en el patrimonio cultural.

Para el cumplimiento de este requisito se recomienda que Living Trips minimice los impactos socioculturales negativos y optimice aquellos positivos que sus actividades puedan generar en los destinos a donde envían a sus clientes.

IDENTIFICAR LOS BIENES MATERIALES E INMATERIALES DE PATRIMONIO CULTURAL DEL DESTINO OFERTADO POR LIVING TRIPS

- Gastronomía local.
- Expresiones artísticas.
- Expresiones folclóricas.
- Saberes ancestrales.
- Cosmovisión.
- Lenguas y dialectos.
- Artesanías.
- Edificaciones de origen militar.
- Edificaciones de origen educativo.
- Edificaciones de entidades públicas.
- Museos.
- Lugares con significados históricos.
- Bienes de interés cultural.
- Otros.



ACCIONES DE MEJORA PARA DAR CUMPLIMIENTO A LOS REQUISITOS SOCIOCULTURALES

- Facilitar los medios para que emprendedores locales puedan desarrollar su actividad y vender productos basados en los valores naturales, culturales e históricos de la zona.
- Favorecer a los proveedores locales para contribuir al desarrollo local, haciéndolos parte de las rutas y paquetes turísticos.
- Favorecer los productos de comercio justo.
- Favorecer los productos que han sido fabricados u obtenidos de forma sostenible.
- Colaborar en actividades formativas con colegios o centros educativos mediante visitas de estudiantes, oferta de prácticas laborales, entre otras.
- Fomentar las contrataciones de residentes locales, en diferentes líneas de responsabilidad, en las rutas y paquetes turísticos ofertados por Living Trips.
- Promover y articular a la cadena de valor turística existente en el destino.
- Promueva la participación de actores locales culturales, ambientales, artesanales, artísticos, folclóricos, entre otros, en el desarrollo de las rutas y paquetes turísticos ofertados.
- Incluir en el plan de capacitación este programa, su importancia y sensibilización a los turistas.

Este requisito busca salvaguardar el patrimonio cultural del sitio de destino, el cual oferta bienes y servicios que motivan el desplazamiento a ellos por parte de los clientes de Living Trips, así como la gestión de las relaciones entre los turistas, la comunidad residente, los proveedores turísticos locales y Living Trips

ACCIONES DE MEJORA FRENTE A ESTE PROGRAMA



- Crear un programa de gestión sociocultural que cuente con acciones de contribución al desarrollo local, bienestar para la comunidad, promoción de una oferta turística con características culturales locales y protección al patrimonio histórico-cultural.
- Generar instrumentos de información y capacitación para difundir cada una de las actividades del programa. Estos instrumentos son evidencia de la existencia del programa y el cumplimiento del requisito.
- Difundir entre el personal interno y visitantes la legislación referente a comunidades protegidas y el patrimonio de los destinos turísticos ofertados por Living Trips.
- Indagar sobre entidades locales que promuevan la protección de estos recursos, y colaborar con ellas.
- Incluir en el plan de capacitación este programa, su importancia y sensibilización a los huéspedes.

Para el desarrollo adecuado del programa se aconseja utilizar el siguiente formato:

Formato programa sociocultural

| | | | | | |
|--|----------------|---|-----------------------------|--------------------|---|
| Logo Agencia de Viajes | | NTS-TS 003 | | Fecha | |
| | | PROGRAMA SOCIOCULTURAL | | Versión | |
| | | RESPONSABLE Encargado de implementación | | Código | |
| ACCIONES | RESPONSABLE | PLAZO | MEDIOS NECESARIOS | RECURSOS ASIGNADOS | OBJETIVO |
| Adjuntar o incluir en el material publicitario que se envía a los clientes el Código de Conducta (Ley 1336 de 2009), el cual contiene los compromisos mínimos que deben asumir todos los prestadores de servicios turísticos | Administración | Diciembre de 2016 | Verificación de esta acción | Humano | Protección de los bienes culturales del destino turístico |
| INDICADOR | | | | | |



Prevención contra la explotación y el comercio sexual con menores de edad relacionado con la actividad turística

- a)** Liderar, apoyar o promover con las organizaciones y entidades competentes, campañas enfocadas a la prevención del comercio y explotación sexual con menores de edad, y denunciar los casos según la legislación vigente.
- b)** Contar con un programa de capacitación para la prevención del comercio sexual con menores de edad, conforme a la legislación vigente dirigido a empleados y demás personal vinculado.
- c)** Informar a sus proveedores sobre su compromiso con la prevención del comercio y explotación sexual con menores de edad, a través del turismo.

Para este requisito es necesario demostrar con evidencias el compromiso de Living Trips en relación con la lucha contra la explotación sexual y comercial de niños, niñas y adolescentes.

La gestión del sector turístico comprende una serie de cuestionamientos y retos para lograr que la ética sea parte del accionar cotidiano y se desarrollen relaciones, intercambios productivos y aportes tanto reales como benéficos para las comunidades de acogida.

8.4 REQUISITOS ECONOMICOS

- a)** Contratar personas naturales o jurídicas de los destinos que opera, en condiciones justas y equitativas de acuerdo con la disponibilidad del mercado.
- b)** Apoyar la generación de empleo en condiciones justas y equitativas, vinculando a las comunidades locales de manera directa.
- c)** Promover la compra y el consumo de bienes y servicios producidos y comercializados por la comunidad local en los destinos que opera, de acuerdo con la disponibilidad del mercado.
- d)** Promover la compra y el consumo de bienes y servicios producidos y comercializados por población vulnerable en los destinos que opera, siempre y cuando estos ofrezcan servicios turísticos.



- e) Evitar la explotación laboral infantil en los programas que diseña, opera, promociona o comercializa.
- f) Evitar ejercer discriminación de raza o género en los programas que diseña, opera, promociona o comercializa.

Formato programa económico

| Logo Agencia de Viajes | | NTS-TS 003 | | Fecha | |
|----------------------------------|----------------|--|----------------------|-----------------------|--|
| | | PROGRAMA ECONÓMICO | | Versión | |
| | | RESPONSABLE Encargado de implementación | | Código | |
| ACCIONES | RESPONSABLE | PLAZO | MEDIOS NECESARIOS | RECURSOS ASIGNADOS | OBJETIVO |
| Articulación de guías turísticos | Administración | Diciembre de 2016 | Formato de registro | Humano | Incluir a los guías turísticos locales en la prestación de los servicios en los destinos turísticos vendidos |
| INDICADOR | | | | | |

Capacitación de las comunidades locales

Living Trips debe apoyar el desarrollo de programas de capacitación a las comunidades de los destinos que opera.

Beneficios indirectos

Para obtener estos beneficios Living Trips debe:

- a) Demostrar y promover una participación activa en las diferentes actividades sociales, recreativas o benéficas convocadas por organizaciones comunales o empresas locales.
- b) Utilizar, promover y apoyar la comercialización de artesanías y productos característicos de la región, fabricados por personas o empresas locales, en condiciones comerciales justas.



ACCIONES DE MEJORA PARA EL APOYO A LAS COMUNIDADES

- Garantizar una actitud respetuosa y colaborativa con las comunidades locales, a través de sus instituciones, ONG, comunidades de vecinos, empresas, etcétera, estableciendo los canales de comunicación adecuados.
- Incluir restaurantes en su ruta que cuenten en el menú con gastronomía típica del sitio de destino.
- Participar en la vida social de la comunidad, colaborando en los eventos sociales que se desarrollen, en principio llevando turistas o contratando con proveedores locales eventos sociales, culturales, folclóricos, comunitarios, etcétera.
- Colaborar en campañas con fines sociales, como donaciones de activos usados, bancos de alimentos, refrigerios, entre otros.
- Priorizar la música típica local en los diferentes espacios y tiempos de las rutas y paquetes turísticos operados en el destino.
- Difundir entre visitantes y colaboradores la agenda cultural y social del destino; procure planear los itinerarios incluyendo de forma total o parcial esa agenda.
- No comprometer el normal desarrollo de los servicios locales durante la ejecución de rutas y paquetes turísticos en el destino (sanitarios, servicios públicos, seguridad, de limpieza, o de otro tipo).
- Aportar beneficios económicos a la población autóctona, mediante generación de empleo y la compra de bienes y servicios.
- Promover acciones de promoción de la equidad de género, a fin de brindar oportunidades positivas para la integración y el desarrollo de las mujeres, sin dejar de lado la revaloración y el trabajo compartido y en igualdad de oportunidades con los hombres.



- Promover una comprensión y fortalecimiento de los derechos y las responsabilidades legales de las comunidades y de los pueblos indígenas sobre la tierra, los territorios, los recursos y el desarrollo en general, para elevar su calidad y condiciones de vida.
- Promover y participe en comités con la suficiente autoridad, alcance y poder de decisión, que incluyan a la población local, los operadores privados y posiblemente las entidades de gobierno y las ONG, para asegurarse de la participación social activa, la equidad, el conocimiento respetuoso, la identificación de posturas y necesidades de cada grupo, y que se tomen decisiones y acuerdos consensuados.
- Promover espacios para el diálogo, la información y la comunicación entre turistas y locales.
- Consultar con la comunidad sobre aspectos que incluyan la disposición hacia el conocimiento del turismo, las posibles oportunidades y los escollos, la experiencia existente, las inquietudes y el grado de interés.
- Hacer una evaluación del patrimonio natural y cultural, incluidas las oportunidades que presentan el turismo, los puntos sensibles, los impactos y las limitaciones.
- Incluir en el plan de capacitación este programa, su importancia y sensibilización a los turistas.

Para el correcto desarrollo de las actividades que están vinculadas a la responsabilidad social de Living Trips como tour operador es factible aplicar le siguiente formato:

Formato de registro de acciones de responsabilidad social empresarial

| | | | | |
|---|--|-------------|------------------------------|--|
| Logo Agencia de Viajes | NTS-TS 003 | | Fecha | |
| | REGISTRO DE ACCIONES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL | | Versión | |
| | RESPONSABLE Encargado de implementación | | Código | |
| ACCIÓN REALIZADA | Celebración del Día Cultural | | | |
| FECHA DE REALIZACIÓN | XX de XXXX | RESPONSABLE | Dirección/Animación/Etcétera | |
| ENTIDADES INVOLUCRADAS/ COLABORADORAS | Asociación folclórica "X", como agrupación invitada, En colaboración con el establecimiento gastronómico "Y". | | | |
| DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN REALIZADA | Se realizó una muestra gastronómica para clientes a base de productos típicos. Se amenizó el almuerzo con la actuación del Grupo Folclórico "X". Se ofreció la posibilidad de ofrecer productos típicos de la gastronomía a clientes, dentro del paquete vendido. | | | |



9. SISTEMA DE GESTION PARA LA SOSTENIBILIDAD

Living Trips en busca de implementar un sistema de gestión para la sostenibilidad que garantice el cumplimiento de los aspectos sostenibles aplicables en sus procesos y establecidos por la norma NTS-TS 003 con un proceso de recopilación de información y un registro permanente donde se evidencia la aplicación y seguimiento del correcto desarrollo de programa.

Es importante que a la hora de desarrollar las respectivas formas y programas descritos a continuación se lleve una documentación apropiada y constante de la evolución y desarrollo del mismo para obtener resultados satisfactorios que demuestren cambios notorios en los esquemas de la organización así como en la sensibilización de proveedores y acoplamiento por parte de los colaboradores y clientes.

9.1. POLITICA DE SOSTENIBILIDAD

Para el desarrollo de la política de sostenibilidad Living Trips debe:

- a)** Living Trips debe definir una política de sostenibilidad en la que establezca su compromiso con los aspectos ambientales, socioculturales y económicos generados por sus actividades, productos o servicios.
- b)** A partir de la política de sostenibilidad se deben establecer objetivos y metas cuantificables, alcanzables y medibles, los cuales deben ser revisados periódicamente.
- c)** La política de sostenibilidad de sostenibilidad debe estar disponible al público.

La política de sostenibilidad es la forma como Living Trips desarrolla su estrategia empresarial frente a los compromisos referentes a los aspectos ambientales, económicos y socioculturales. Para diseñar la política de sostenibilidad es importante seguir las siguientes recomendaciones:

- Socializar con los colaboradores, clientes y proveedores sobre qué es sostenibilidad, su importancia y compromisos con ella.



- Identificar los impactos negativos que se generan en Living Trips, tanto en sus instalaciones administrativas como en los destinos que oferta a sus clientes, y definir metas para minimizar su impacto.

- Elaborar una política clara, integral, alcanzable, que se pueda medir a través de indicadores de sostenibilidad. Para elaborarla de deben seguir los siguientes pasos:
 1. Identificar el concepto de valor Living Trips (Contratamos guías locales, articulamos las artesanías locales en las rutas ofertadas, estamos comprometidos con la protección del medio ambiente, entre otras).
 2. Escribir por qué Living Trips es sostenible (Nuestro equipo es consciente de los impactos ambientales, económicos y socioculturales generados, y está comprometido con la sostenibilidad).
 3. Ser realista con los aspectos que se deben mejorar y comprometer a Living Trips en las mejoras.
 4. Definir metas alcanzables para medir el mejoramiento de estos aspectos.
 5. Recordar que Living Trips debe cumplir en todos los aspectos legales, ambientales, socioculturales y económicos, estos deben plasmarse claramente en la política.
 6. Socializar la política con el equipo de colaboradores.
 7. Difundir la política con clientes y proveedores por medios virtuales, ejemplo: publicándola en la página web, enviándola por correos electrónicos, redes sociales y otras. También puede incluirla en folletos promocionales, cotizaciones a clientes, o dejarla a la vista en la recepción de la oficina de Living Trips.
 8. Celebrar cada vez que los indicadores muestren mejoramiento y cumplimiento de metas, socializando los resultados con todos los involucrados (colaboradores, clientes, proveedores).



Para la implementación y seguimiento adecuado de la política de sostenibilidad es importante realizar el siguiente formato:

Formato política de turismo sostenible

| | | | |
|------------------------------|--|---------|--|
| Logo Agencia de Viajes | NTS-TS 003 | Fecha | |
| | POLÍTICA DE TURISMO SOSTENIBLE | Versión | |
| | RESPONSABLE Encargado de implementación | Código | |

Conscientes de la importancia de mantener un desarrollo turístico sostenible y asumidos los principios adoptados específicamente en la Norma Técnica Sectorial NTS–TS 003, (Living Trips) se compromete a llevar a cabo una gestión sostenible de sus actividades, mediante la adopción de compromisos orientados a prevenir, eliminar o reducir el impacto de nuestras instalaciones y actividades en los destinos que ofertamos en nuestro portafolio de servicios, así como optimizar la sostenibilidad de (Living Trips), mejorando su comportamiento con el entorno.

En ese mismo sentido, Living Trips) ha adoptado la siguiente política de turismo sostenible, mediante la cual se compromete a cumplir los requisitos establecidos en la Norma Técnica Sectorial NTS–TS 003, que incluye, entre otros, los requerimientos legales que regulan los efectos generados por la actividad turística. Así mismo, nos comprometemos a motivar y capacitar a nuestro personal con acciones formativas y de concientización sobre los principios del turismo sostenible, a promover las buenas prácticas medioambientales en el entorno, participar en actividades externas, e informar tanto interna como externamente sobre los avances y actuaciones medioambientales de la empresa.

Uno de nuestros principales objetivos es perfeccionar la gestión sostenible, asumiendo los compromisos de mejora continua en todos los ámbitos de la sostenibilidad, sociocultural, económico y ambiental, así como en la satisfacción del cliente. Para ello se someterán los proyectos de futuras ampliaciones de las instalaciones o actividades a criterios de sostenibilidad y eficiencia en el uso de recursos. Esta política de turismo sostenible se actualizará siempre que las circunstancias lo requieran adoptando y publicando en ambos casos nuevos objetivos de sostenibilidad.



9.2 PROGRAMAS DE GESTION PARA LA SOSTENIBILIDAD

Para aplicación de los debidos programas de gestión para la sostenibilidad Living Trips debe:

- a) Identificar cuáles de sus actividades, productos y servicios pueden tener un impacto sobre la sostenibilidad.
- b) Realizar una evaluación de impactos que permita determinar las prioridades de actuación e incluya consideraciones ambientales, socioculturales y económicas.
- c) Con base en la priorización, definir un programa para minimizar los impactos ambientales, socioculturales y económicos negativos, mantener y optimizar los impactos positivos.

Teniendo en cuenta los aspectos físicos que inciden dentro de la organización y su caracterización para determinar el nivel de impacto que estos generan debido a sus procesos y actividades es necesaria la aplicación de una matriz de evaluación de impactos.



Matriz de evaluación de impactos:

| MATRIZ DE EVALUACIÓN DE IMPACTOS | | | | Logo Agencia de Viajes |
|----------------------------------|--|------------|------------------------|--|
| EJE | IDENTIFICACIÓN DE ACTIVIDADES, PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE AFECTEN LA SOSTENIBILIDAD | VALORACIÓN | PRIORIDAD DE ACTUACIÓN | ACTUACIÓN |
| AMBIENTAL | Patrimonio natural | 1 | Alta | Difusión de material con información que contribuya a sensibilizar y concientizar a los turistas sobre los destinos ofertados por la agencia de viajes. |
| | Uso eficiente del agua | 1 | Alta | Aplicar prácticas de uso eficiente del agua en el aseo de la oficina de la agencia de viajes, así como en el uso del lavado para colaboradores y clientes. |
| | Uso eficiente de la energía | 1 | Alta | Priorizar el uso de luces led y establecer horarios de control de equipo, como computadores e impresoras. |
| | Gestión de residuos | 1 | Alta | Llevar un registro de la cantidad mensual y tipo de residuos que genera. |
| | Material publicitario | 1 | Alta | La agencia de viajes debe imprimir no menos del cincuenta por ciento de los materiales, incluyendo los de promoción e información, en papel con contenido de material reciclado, de acuerdo con la disponibilidad del mercado. |
| SOCIO CULTURAL | Liderar, apoyar o promover con las organizaciones y entidades competentes, campañas enfocadas a la prevención del comercio y explotación sexual de menores de edad, y denunciar los casos según la legislación vigente | 2 | Media | Diseño y publicación de un código de conducta donde se demuestre el compromiso de la agencia de viajes frente a la prevención de la explotación sexual y comercial de niñas, niños y adolescentes (ESCNNA). |
| | Patrimonio cultural | 1 | Alta | Difundir, a través de folletos o videos, información sobre el patrimonio cultural de los destinos a visitar. |
| ECONÓMICO | Contratación y generación de empleo | 1 | Alta | Priorizar la contratación de mano de obra local. |
| | Capacitación de las comunidades locales | 2 | Media | Promover instancias de capacitación y desarrollo dirigidas a los habitantes. |
| | Beneficios indirectos | 3 | Baja | Establecer alianzas estratégicas comerciales u operacionales con empresas en los destinos turísticos. |



IDENTIFICACIÓN DE ACTIVIDADES, PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE AFECTEN LA SOSTENIBILIDAD: De forma concreta se señalan las acciones en el objeto social del prestador de servicios turísticos, que están generando efectos negativos en alguno de los ejes.

VALORACIÓN: El prestador, a través de una calificación numérica, evalúa las actividades, productos y servicios que afectan la sostenibilidad, en la que 1 representa la calificación más baja, 2 representa una calificación que si bien no es deficiente implica el hacer mejoras y 3 significa que el prestador actualmente está realizando acciones satisfactorias en favor de mitigar los efectos ambientales, socioculturales y económicos.

PRIORIDAD DE ACTUACIÓN: Este ítem va relacionado con el de valoración, por lo tanto, si la calificación valorativa final es 1, implica que en un corto plazo (tres meses) se debe actuar para mitigar el efecto, si la valoración es 2, la actuación debe realizarse a mediano plazo(seis meses), y si la valoración es 3, la actuación se debe realizar con acciones de seguimiento para mejora continua y mantener esta valoración.

ACTUACIÓN: Son las acciones concretas que van a lograr el mitigar o prevenir el efecto negativo que se está generando en el respectivo eje.

Los programas de gestión para la sostenibilidad nacen a partir de la identificación de los impactos significativos que genera la operación de Living Trips. Estos programas van enfocados a la sostenibilidad ambiental, sociocultural y económica e incluyen para su logro como mínimo:

- Objetivos.
- Actividades.
- Metas cuantificables (cuando apliquen; deben ser alcanzables y medibles).
- Recursos.
- Responsables.
- Plazos e indicadores.



9.3. MONITOREO Y SEGUIMIENTO

Living Trips debe establecer y mantener procedimientos para realizar el monitoreo y el seguimiento de los programas de gestión para la sostenibilidad y los objetivos y metas planteados para el cumplimiento de la política.

Con el fin de cumplir con este requisito, es necesario establecer un procedimiento que defina las disposiciones y responsabilidades para realizar el monitoreo y seguimiento de los programas de gestión, a partir de la identificación de sus efectos en sostenibilidad, así como el monitoreo y seguimiento de los objetivos y metas planteados, y así darle cumplimiento a la política de sostenibilidad.

Formato de monitoreo y seguimiento

| Logo Agencia de Viajes | NTS-TS 003 | Fecha | |
|--|---|---------|--|
| | PROCEDIMIENTO DE MONITOREO Y SEGUIMIENTO | Versión | |
| | RESPONSABLE Encargado de implementación | Código | |
| 1. OBJETIVO: describir los requisitos y los responsables para realizar monitoreo y seguimiento de los programas, objetivos y metas de sostenibilidad. | | | |
| 2. ALCANCE: este procedimiento es aplicable al monitoreo y seguimiento del sistema de gestión de la sostenibilidad de la agencia de viajes. | | | |
| 3. DEFINICIONES: Seguimiento: supervisión del comportamiento de las mediciones en un periodo. Medición: proceso que consiste en estimar el resultado de cierta estrategia durante un periodo determinado. | | | |
| 4. RESPONSABLE El responsable del procedimiento es la gerencia. | | | |
| 5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO 5.1 Monitoreo y seguimiento de programas Es responsabilidad de la gerencia de la agencia de viajes hacer monitoreo de los programas establecidos en la agencia, para confirmar que las actividades definidas en ellos se están llevando a cabo. Este monitoreo lo realizará periódicamente una vez cada mes, y deberá confirmar la realización de las actividades descritas en los programas visitando las áreas objeto del programa. Deberá generar un acta del monitoreo. El seguimiento de los programas lo debe efectuar la gerencia una vez cada tres meses, asegurándose de que las actividades de todos los programas se llevan a cabo. En caso de encontrar que un programa no se está desarrollando, deberá tomar la alternativa necesaria para asegurar su ejecución. 5.2 Monitoreo y seguimiento de los objetivos y metas Es responsabilidad de la gerencia de la agencia de viajes hacer monitoreo y seguimiento mensual de las metas propuestas, y determinar cuáles se están cumpliendo. | | | |



Formato para el seguimiento y control de agua y energía

| | | | | |
|--|---|------------------------------|-----------------------------|--|
| Logo Agencia de Viajes | NTS-TS 003 | | Fecha | |
| | PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DEL CONSUMO DE AGUA Y ENERGÍA | | Versión | |
| | | | Programa | |
| | RESPONSABLE Encargado de implementación | | Criterio | |
| | | | Código | |
| ACTIVIDAD | | RESPONSABLE | SUPERVISA | |
| Acceder al formato de registro de agua y energía que se encuentra en la oficina de administración | | COLABORADOR DE MANTENIMIENTO | Encargado de implementación | |
| Diligenciar los datos correspondientes (Hora, Fecha, Realizado por) del formato de registro | | COLABORADOR DE MANTENIMIENTO | Encargado de implementación | |
| Ahorrar energía usando menos el aire acondicionado, con horarios establecidos según las horas de apertura al público | | COLABORADOR DE MANTENIMIENTO | Encargado de implementación | |

Formato de registro de consumo de agua y energía

| | | | | | | | | | | | |
|------------------------------|------|--|-------------------------------|----------------|--------|-----------------------------------|----------------|--|--|---------------|-------------|
| Logo Agencia de Viajes | | NTS-TS 003 | | | | | | | | Fecha | |
| | | REGISTRO DEL CONSUMO DE AGUA Y ENERGÍA | | | | | | | | Versión | |
| | | | | | | | | | | Programa | |
| | | RESPONSABLE Encargado de implementación | | | | | | | | Criterio | |
| | | | | | | | | | | Código | |
| Fecha | | Lector de KW | Diferencia mes anterior KW | Comportamiento | | Dispositivo de ahorro en oficinas | | | | Observaciones | Responsable |
| Mes | Año | | | Aum. + | Dis. - | Bombillas ahorradoras | Luz natural | Equipos fuera de uso desconectados | Uso eficiente del aire acondicionado | | |
| Enero | 2016 | 56 | - | - | - | - | - | - | - | - | Admin. |
| Febrero | 2016 | 50 | 6 | - | x | x | - | x | - | - | Admin. |
| Marzo | 2016 | 45 | 5 | - | x | x | x | x | - | - | Admin. |
| Abril | 2016 | 45 | - | - | x | x | x | x | - | - | Admin. |
| Mayo | 2016 | 45 | - | - | x | x | x | x | - | - | Admin. |
| Junio | 2016 | 45 | - | - | x | x | x | x | - | - | Admin. |



Para un manejo preciso y consistente de la gestión de proveedores Living Trips debe tener en cuenta los siguientes ítems:

- Criterios importantes del programa de gestión de proveedores:

- El precio justo del mercado.
- Una garantía del producto o servicio adquirido.
- Unas condiciones de pago favorables tanto para el comprador como para el vendedor.
- Que contribuya a la promoción del patrimonio cultural de la región.
- Seleccionar proveedores locales, apoyar preferiblemente a la economía y evitar el transporte.
- Verificación de idoneidad legal del proveedor.
- Preferencia de proveedores con acciones comprobables de sostenibilidad.
- Apoyo al desarrollo económico de la región donde está ubicada la agencia de viajes y a los lugares a donde envía turistas.

Formato análisis de impacto de compras

[illegible]



9.5. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

Para garantizar el uso adecuado y aplicación del sistema de gestión para la sostenibilidad debe existir alguien que haga un seguimiento exhaustivo de la implementación de todos y cada uno de los pasos incluidos en los programas.

Para esto Living Trips debe:

- a) La dirección debe asegurar la implementación y mantenimiento del sistema de gestión para la sostenibilidad.
 - b) Living Trips debe definir la responsabilidad y autoridad de las personas involucradas en el cumplimiento del sistema.
-
- **Es necesario definir las responsabilidades por parte de la agencia de viajes que garanticen el cumplimiento de los requisitos de esta norma:** Cada uno de los colaboradores de Living Trips debe tener entre sus funciones y actividades, responsabilidades propias del cargo relacionadas con la gestión de la sostenibilidad avaladas por el propietario o gerente Living Trips.
 - **Monitoreo del cumplimiento de los requisitos de esta norma:** Es importante hacer seguimiento de cada uno de los compromisos establecidos frente al sistema de sostenibilidad, para el éxito de los objetivos establecidos. De igual manera, las reuniones sobre sostenibilidad que se realicen en Living Trips deben generar un acta de reunión en la que se establezcan los compromisos y se permita su seguimiento.



Formato de actas de reunión de sostenibilidad

| | | | |
|------------------------------|--|---------|------------|
| Logo Agencia de Viajes | NTS-TS 003 | Fecha | 09/06/2016 |
| | ACTA DE REUNIÓN | Versión | 001 |
| | RESPONSABLE Encargado de implementación | Código | |

| | |
|---------------------------|---|
| ACTA No. 001 | ASISTENTES Líder del sistema de gestión de sostenibilidad. Colaboradores. |
| FECHA 20 de junio de 2016 | |
| HORA 8:00 a.m. | |
| LUGAR Hotel: _____ | |
| | INVITADOS |

| |
|---|
| ORDEN DEL DÍA |
| 1. Llamado a lista y verificación del quórum. |
| 2. Lectura y aprobación del acta anterior. |
| 3. Temas a tratar: Nombramiento del líder de sostenibilidad. Definición de responsabilidad, deberes de los cargos en el sistema de gestión de sostenibilidad turística. |
| 4. Varios |

DESARROLLO:

Se presenta al líder del sistema de gestión de sostenibilidad, quien será el responsable de la implementación de la NTS-TS 003, quien cuenta con autoridad y autonomía para el éxito del proceso.

| TAREA(S) | RESPONSABLE(S) | FECHA(S) |
|----------|----------------|----------|
| | | |
| | | |

COMPROMISOS

9.6. INFORMACIÓN Y CAPACITACIÓN

Se deben seguir los siguientes pasos para el desarrollo adecuado del programa de información y capacitación

- Living Trips debe informar sobre su política y programas de sostenibilidad a los proveedores, prestadores de servicios turísticos y demás empresas, con los cuales tenga relación comercial.



- b) Living Trips debe informar y promover en sus clientes, proveedores, empleados y la comunidad, comportamientos responsables con el desarrollo sostenible.
- c) Toda la información disponible para los clientes, de acuerdo con lo exigido por esta norma, debe presentarse por lo menos en dos idiomas.
- d) Living Trips debe contar con un programa de capacitación dirigido a los empleados y demás personal vinculado, que permita el cumplimiento de esta norma y el mejoramiento de sus competencias.
- e) La política de sostenibilidad debe ser comunicada, entendida y aplicada por los empleados y demás personal vinculado a Living Trips.
- f) Living Trips debe informar a sus clientes sobre los comportamientos ambientales, socioculturales y económicos responsables en los trayectos y destinos turísticos que programa, opera, promociona y comercializa.
- g) Living Trips debe diseñar o utilizar de manera responsable y respetuosa la publicidad de los destinos, productos y servicios que organiza, promociona, comercializa y opera, de tal manera que no afecte al cliente, ni impacte negativamente el patrimonio natural y cultural.

PROGRAMA DE SENSIBILIZACIÓN E INFORMACIÓN

- Seleccionar el líder-instructor encargado de las actividades de sensibilización. (Generalmente es el mismo líder del sistema de gestión de sostenibilidad, o puede ser un jefe de área o una persona externa a la agencia de viajes).
- Seleccionar y organizar la información que se transmite a los clientes. (Por ejemplo, la política de sostenibilidad de la agencia de viajes y los programas a implementar).
- Seleccionar los lugares y formatos en los que se exhibirá la información: recepción, tesorería y material publicitario y página web entre otros. Esta información debe estar traducida mínimo en dos idiomas.
- Diseñar el plan de capacitación que incluya temas de formación, duración, fechas, personal a participar y evidencias de formación.
- Diligenciar el formato "Programa de sensibilización e información".



- Registrar por parte del personal de la agencia de viajes del número de turistas sensibilizados en cada paquete turístico.

Formato programa de sensibilización e información

| | | | |
|------------------------------|--|---------|--|
| Logo Agencia de Viajes | NTS-TS 003 | Fecha | |
| | FORMATO DEL PROGRAMA DE SENSIBILIZACIÓN E INFORMACIÓN | Versión | |
| | RESPONSABLE Encargado de implementación | Código | |

| Área de información | Tema de formación | Participantes |
|--|---|------------------|
| Todo el personal de la agencia de viajes | Sostenibilidad de la política de sostenibilidad | Todos |
| Ventas | Sociocultural | Asesor comercial |

Evidencias de sensibilización: listas de asistencia, registro fotográfico, otras.

Formato plan de capacitación

| | | | |
|------------------------------|--|---------|--|
| Logo Agencia de Viajes | NTS-TS 003 | Fecha | |
| | FORMATO PLAN DE CAPACITACIÓN | Versión | |
| | RESPONSABLE Encargado de implementación | Código | |

| PLAN DE CAPACITACIÓN SEMESTRE I – 2016 | | | | |
|--|-------------------------|------------|-------|-------|
| PARTICIPANTE | TEMA DE CAPACITACIÓN | INSTRUCTOR | FECHA | FIRMA |
| | | | | |
| | | | | |



9.7. DOCUMENTACIÓN

La documentación correcta para el cumplimiento del sistema de gestión debe contener:

- Declaraciones documentadas de una política, los objetivos, metas y programas de sostenibilidad.
- Los procedimientos documentados requeridos en esta norma.
- Los documentos vigentes deben estar identificados y disponibles.
- Se debe implementar un mecanismo que facilite el control de los documentos vigentes.

Formato listado de documentos

| | | | |
|--|--|---------|--|
| Logo Agencia de Viajes | NTS-TS 003 | Fecha | |
| | LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS | Versión | |
| | RESPONSABLE Encargado de implementación | Código | |
| NOMBRE DEL DOCUMENTO | | | |
| LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS LISTA DE CHEQUEO DE REQUISITOS LEGALES PROCEDIMIENTO DE IDENTIFICACIÓN, EVALUACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE REQUISITOS LEGALES MATRIZ DE EVALUACIÓN DE IMPACTOS POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD DE LA AGENCIA DE VIAJES PROGRAMA PATRIMONIO NATURAL PROGRAMA USO EFICIENTE DEL AGUA PROGRAMA USO EFICIENTE DE LA ENERGÍA PROGRAMA GESTIÓN DE RESIDUOS PROGRAMA MATERIAL PUBLICITARIO PROGRAMA PATRIMONIO CULTURAL PROGRAMA CONTRATACIÓN Y GENERACIÓN DE EMPLEO PROGRAMA CAPACITACIÓN DE LAS COMUNIDADES LOCALES CÓDIGO DE CONDUCTA DE PREVENCIÓN DE LA ESCNNA PROGRAMA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE | | | |



10. CONCLUSIONES

- Mediante la correcta aplicación de este documento durante las actividades y procesos que cada uno de sus componentes indican, lograremos un desarrollo exitoso de los aspectos sostenibles dentro de Living Trips, mejorando así la calidad en el servicio y obteniendo ese valor agregado y diferenciador que otorga el uso certificado de la NTS TS 003.
- Logrando una adecuada campaña de concientización de proveedores y clientes mediante el uso de los factores mas relevantes del sistema de gestión para la sostenibilidad, se generara una reacción en cadena benéfica la cual va relacionada y de la mano con el mejoramiento de los impactos físicos, socioculturales, ambientales y económicos que van ligados al tour operador.
- Se generara un cambio significativo en los procesos y en la manera de generar turismo mediante la aplicación de la NTS TS 003 y bajo una ordenada documentación y aplicación de matrices, formatos y programas para cada área determinada dentro de la organización y dentro de ella, lo cual diferenciara a Living Trips de otras agencias tour operadoras que no cuentan con este tipo de procesos de aplicación de la norma.

11. BIBLIOGRAFIA

ANATO. Asociación Colombiana de Agencias de Viajes y Turismo. Historia. (En Línea). <http://anato.org/index.php/historia>. (Citado el 29 de marzo de 2015)

MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO. Ley 1101 de 2006. Por la cual se modifica la Ley 300 de 1996 – Ley General de Turismo y se dictan otras disposiciones.

MINISTERIO DE INDUSTRIA Y TURISMO. Agencias de viajes requisitos de sostenibilidad - Universidad externado de Colombia (03 de Marzo de 2018)

FONTUR. NTS TS 003 - Agencias de viajes requisitos de sostenibilidad (08 de Enero de 2018)